

제12장

금융소비자 보호



목차

1. 금융소비자보호 개요
2. 사전적 금융소비자보호
3. 사후적 금융소비자보호
4. 금융소비자 관련 주요 이슈

개요

금융소비자보호의 의미, 필요성, 법적 장치 및 사전적 · 사후적 금융 소비자보호의 주요내용을 살펴보고, 금융소비자보호의 주요 이슈 및 금융소비자 권익 침해 사례와 함께 대처 방안을 알아본다.

- 금융소비자보호의 사전적 제도와 사후적 제도를 열거할 수 있다.
- 금융역량강화와 금융교육의 내용을 설명할 수 있다.
- 불완전판매에 대한 금융소비자보호 방안을 제시할 수 있다.
- 금융사기의 유형과 대처방안을 설명할 수 있다.

저축은행 사태와 동양그룹 사태



▲ 티비리포트, 2013.09.30 / 디지털타임스, 2011.12.29

- 금융시장에서 현명한 의사결정은 금융소비자 자신의 책임일까?
- 금융시장에서 금융소비자가 현명한 의사결정을 하도록 하기 위해서 어떤 장치가 마련되어야 할까?
- 금융시장에서 금융소비자가 자신의 잘못이 아닌 이유로 피해를 입었다면 어떠한 해결책이 주어져야 할까?
- 금융시장의 안정성과 투명성을 위협하고 금융소비자의 권익을 침해하는 것은 무엇까?



1

금융소비자보호 개요

1.1 금융소비자 보호의 의의



금융소비자



**잠재적으로 금융회사의 상품이나 서비스를
이용하고자 하는 자도 포함**

1.1 금융소비자 보호의 의의

□ 금융소비자보호의 필요성

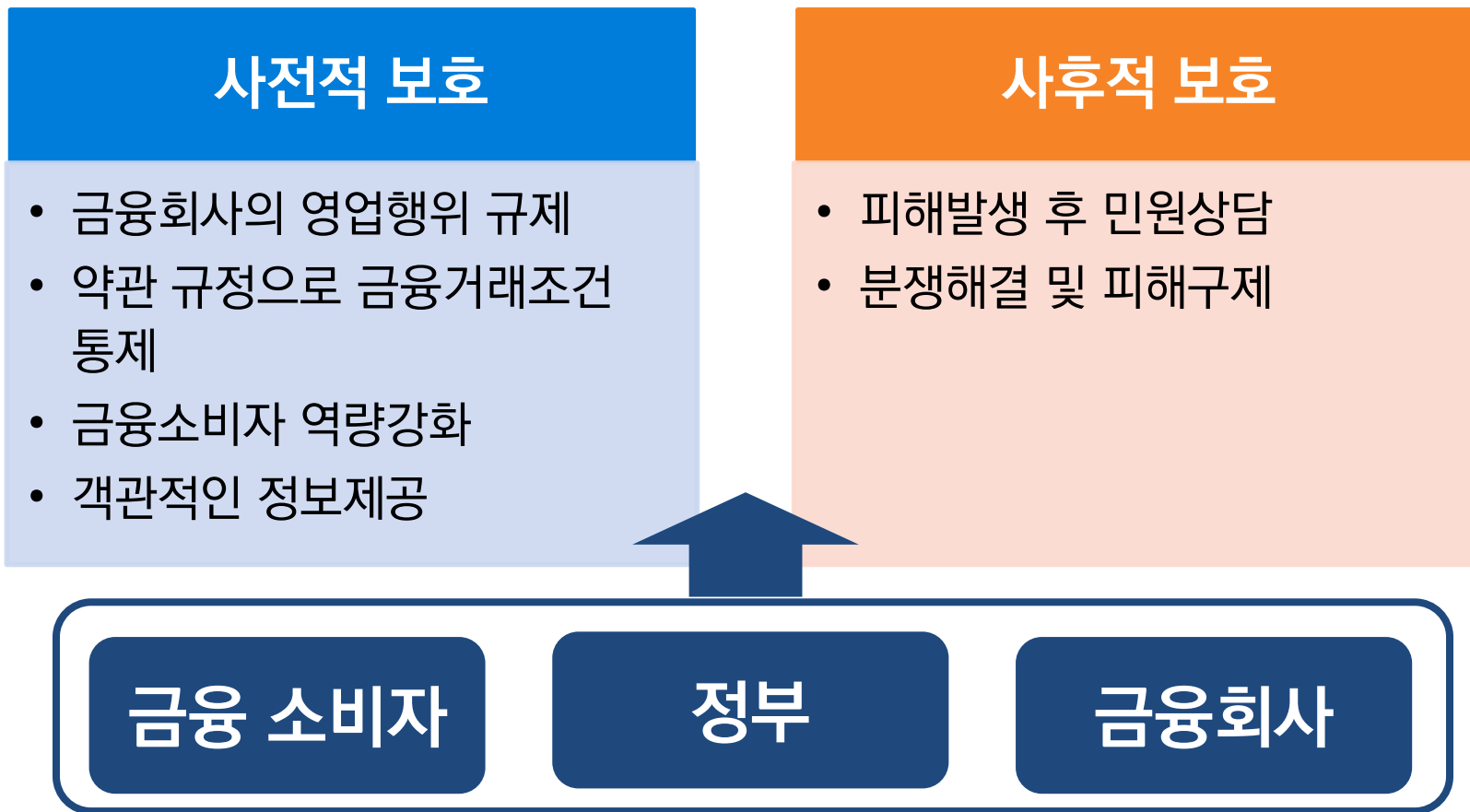
정보와 교섭력의 불균형



금융소비자의 사회적 보호 필요!!

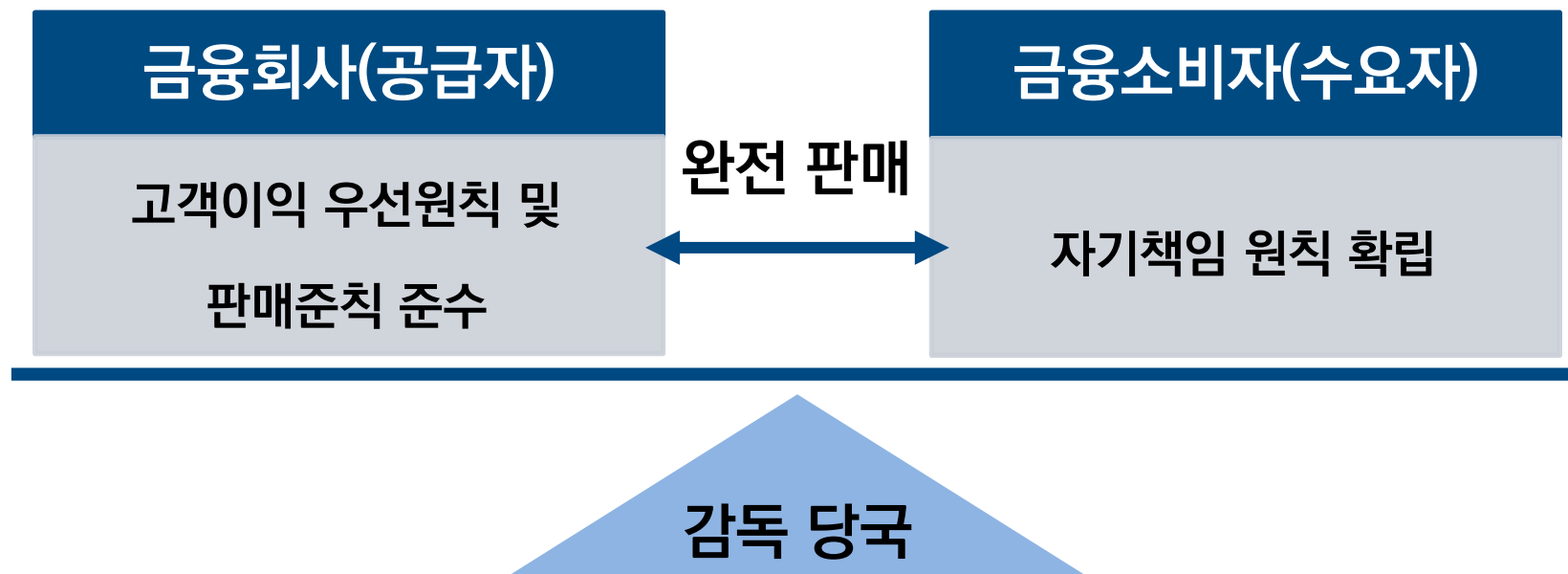
1.1 금융소비자 보호의 의의

□ 금융소비자보호의 개념



1.2 금융소비자보호와 자기책임의 원칙

□ 금융소비자보호와 자기책임의 원칙



1.2 금융소비자보호와 자기책임의 원칙

- 금융투자 자기책임 원칙

금융거래에 따른 **결과**



금융투자상품에 대한 투자결정은
금융소비자 **스스로 판단하여 결정**하는 것



2

사전적 금융소비자보호

2.1 영업행위 규제

건전성 감독

금융회사의 재무 및
경영활동 관리

영업행위 감독

금융상품 판매와
관련한 영업활동 관리

✓ 금융소비자 보호와
밀접한 연관성

2.1 영업행위 규제

□ 상품 권유 및 판매 관련 규제

- 적합성의 원칙

금융회사가 금융상품을 판매하는 경우 금융소비자의 여러 특성을 파악 후 이에 적합한 상품을 권유해야 함

- 적정성의 원칙

금융소비자의 자발적인 의뢰에 따라 금융상품의 계약을 체결하는 경우 적용되는 원칙

- 설명의 의무

금융회사가 금융소비자에게 구매권유를 하는 경우 해당 금융상품에 관한 중요 사항을 일반 금융소비자가 이해할 수 있게 설명하도록 규정

- 부당권유 금지

금융회사가 금융소비자에게 투자를 권유할 때 건전한 거래질서를 해칠 우려가 있는 정당하지 못한 방법으로 하는 권유하는 행위를 금지



2.1 영업행위 규제

□ 구속성 금융상품 계약 체결의 금지

▪ 부당한 금융상품 계약금지

금융회사가 금융상품 등의 계약을 체결함에 있어 우월적 지위를 이용하여 금융소비자의 의사에 반하는 부당한 금융상품계약의 체결을 요구해서는 안됨

(예) 대출성 상품을 판매하면서 다른 저축성 상품에 가입을 요구하는 행위(일명 ‘꺾기’)



2.1 영업행위 규제

□ 기타 광고 및 자격규제

- 금융상품 내용의 명확화
 - 금융상품을 판매하는 금융회사의 명칭과 금융상품의 특징 등 광고가 반드시 포함해야 할 내용을 규정함
 - 거짓이나 오인할 수 있는 내용이 포함되지 않도록 규제
- 요건충족자만 상품 취급
 - 금융상품의 권유 및 판매는 일정 자격 요건을 갖춘 자만이 가능
 - 상품의 복잡성과 금융소비자에게 미치는 영향 등을 고려해 금융소비자를 보호

2.2 금융상품 약관 규제

금융상품 약관

금융회사가 불특정 다수의 금융소비자들을 대상으로 체결하는
금융상품 계약의 세부적인 내용

- 약관을 금융소비자가 볼 수 있도록 제공
- 중요 내용을 금융소비자에게 설명
- 사본을 요구할 경우 약관을 교부해야 할 의무

약관의 규제에 관한 법률

- 약관의 해석 원칙 : 일반적인 약관보다 개별 약정이 우선 적용된다.
- 신의성실의 원칙 : 모든 금융소비자에게 공정하게 해석되어야 한다.
- 약관의 뜻이 명확하지 않은 경우 금융소비자에게 유리하도록 해석한다.

2.2 금융상품 약관 규제

계약의 성립

청약과 승낙

교환되는 가치의 존재

계약 당사자의 법적
행위능력계약

계약의 합법성

계약의 종료

계약의 해지

계약의 해제

계약의 취소

계약의 무효

2.3 금융정보의 제공

금융정보를 금융소비자가 이해하고 활용할 수 있어야하며
금융소비자의 이해력 수준과 활용 역량을 고려한 정보제공이 필요



2.3 금융정보의 제공

□ 정보공시

금융상품 정보를 공개하여 합리적인 금융상품 선택을 돕고 공시 내용대로 법률효과를 부여하여 금융소비자를 보호

▪ 반드시 공시해야 할 주요 정보 항목

거래약관

이자율

수수료

개별공시

금융회사가 주체가 되어 정보제공

비교공시

해당 금융권역의 정보를 비교제공

2.3 금융정보의 제공

■ 금융소비자 정보 포털 금융감독원 “파인”



홍보영상




파인 서비스 소개

인기랭킹 순위 2 내 계좌 한눈에



통합검색 

금융상품 비교검색, 금융거래내역 조회,
실용금융정보 등의 정보를 한곳에서 확인



속모두에게 우대혜택 제공

금융권 채용정보 더보기 (+)

[푸르덴셜생명보험(주)] 상품개발팀 인턴사원 채용

- 내 보험 다보여
- 보험 다모아
- ISA 다모아

- 내보험 찾아줌 N
- 펀드 다모아
- 전자공시(DART)

- 연금저축 어드바이저 N
- 통합연금포털
- 연금저축 통합공시
- 퇴직연금 종합안내



서민금융 1332



서민금융진흥원 맞춤대출



전·월세 자금안내



중소기업 금융지원

2.4 금융교육

□ 금융이해력

개인의 금융 및 재무와 관련된 분야에 대한 이해, 분석, 의사결정 능력 향상
그것을 바탕으로 현명한 의사결정을

- OECD 전체 평균 = 64.9
- 특히 20대와 6~70대는 낮은 수준

		금융이해력	금융지식	금융행위	금융태도
OECD/INFE 최소목표점수		66.7	71.4	66.7	60.0
전체		62.2	65.7	59.9	61.3
성별	남자	62.3	67.1	59.7	60.2
	여자	62.1	64.3	60.1	62.4
연령별	20대	61.8	69.0	58.4	57.7
	30대	64.9	68.2	64.8	60.6
	40대	64.1	68.2	62.2	62.0
	50대	63.1	66.5	60.6	62.8
	60대	59.6	61.6	56.0	63.2
	70대	54.2	50.2	52.3	63.1
OECD 평균(2015년)		64.9	69.1	61.3	65.6

출처 : 금융감독원 [2019.1.29.] 2018 전국민 금융이해력 조사 결과

□ 금융교육 필요성

- 자기책임원칙의 작용으로 법적으로 보호할 수 없는 한계의 영역이 존재
- 개별 금융 소비자의 역량의 중요성 증대
- 인지적인 내용을 바탕으로 기능적이고 실제적인 내용을 중심
- 인생전반에 걸친 의사 결정에 영향을 미치므로 어린이부터 노인층까지 금융교육 필요

□ 금융교육의 실제

- 사회교육 : 금융회사, 직장, 지역사회교육기관
- 학교교육 : 금융교육시범학교, 청소년 금융교실, 1사1교 금융교육



3

사후적 금융소비자보호

3.1 금융민원

□ 금융민원 상담

금융소비자가 금융회사의 법규위반이나 비위사실을 고발, 이의신청을 하거나 단순한 금융거래와 관련된 제도 및 절차 등을 문의하거나 법률적인 상담을 원할 때 이루어 진다.

■ 금융위원회와 금융감독원 : e-금융 민원센터 운영

내방

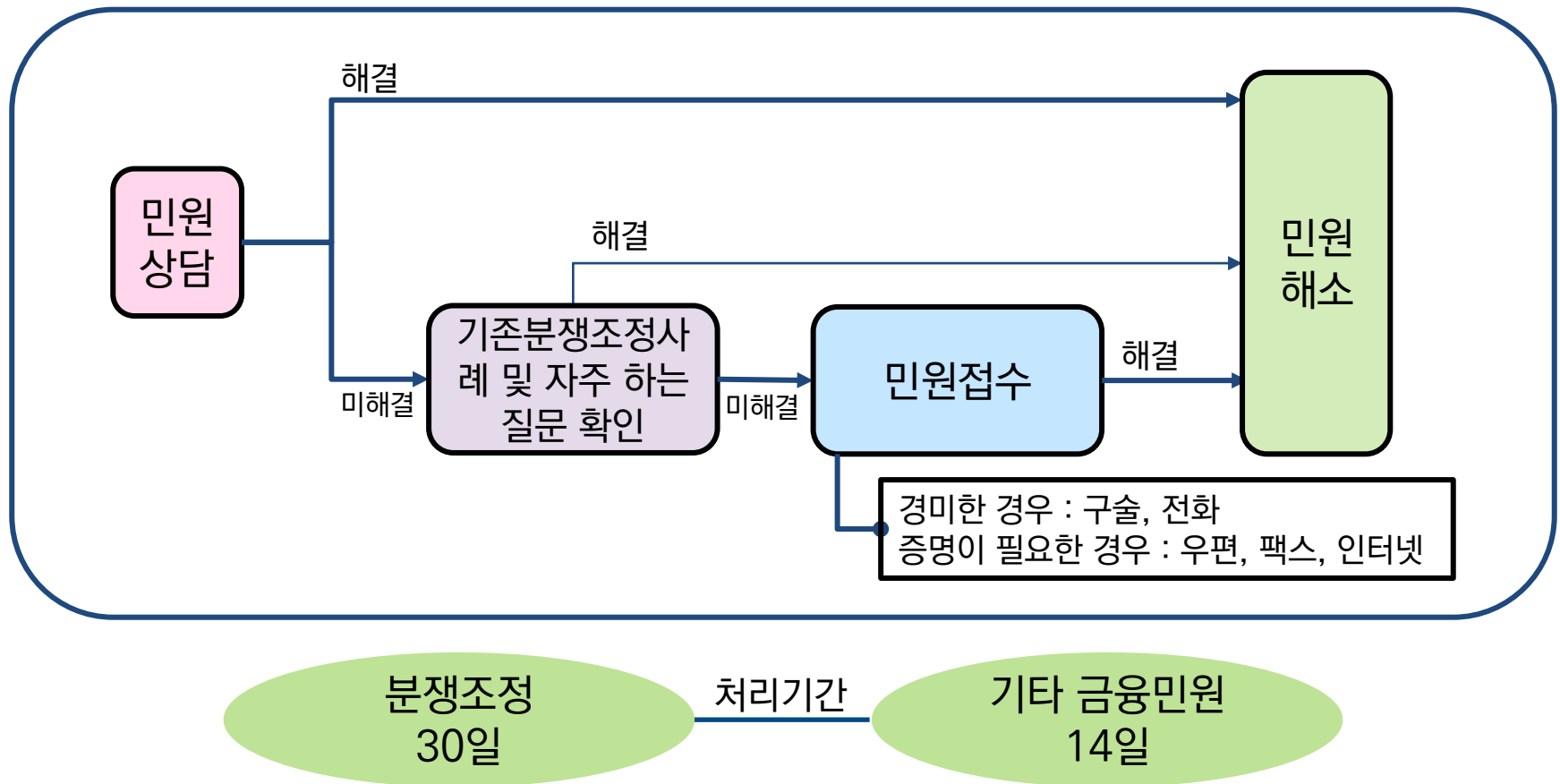
금감원 콜센터 1332

인터넷채팅

- 민원인 불만사항 청취 등 상담
- 미 해결시 민원 서류 작성 및 접수 절차 안내
- 금융회사 업무처리 관련 불만 피해 상담
- 기업공시안내
- 사금융관련상담
- 각종 신고사항접수
- 인터넷 채팅으로 장애,질환 등으로 전화 및 내방 어려운 고객 불만 상담

3.1 금융민원

□ 금융민원 신청



3.2 금융분쟁조정제도

□ 금융분쟁조정제도의 개념

금융소비자가 금융회사를 상대로 제기하는 금융분쟁에 대하여 금융감독원이 조정신청을 받아 조정 의견을 제시하여 당사자 간의 합의를 유도함으로써 소송을 통하지 않고 분쟁을 원만하게 해결하는 제도

금융분쟁 조정위원회

- 판사·검사 또는 변호사
- 소비자보호단체의 임원
- 금융회사 및 유관 단체에서 15년 이상 근무 경력이 있는 자
- 금융에 관한 학식과 경험이 있는 자
- 전문의의 자격이 있는 자
- 기타 분쟁의 조정과 관련하여 금융감독원장이 필요하다고 인정하는 자

3.2 금융분쟁조정제도





4

금융소비자 관련 주요 이슈

4.1 금융상품 불완전 판매

□ 금융상품 불완전 판매

- 금융회사가 금융소비자에게 금융상품을 판매하는 과정에서 지켜야 할 **중요 사항들을 누락**하였거나 **허위·과장** 등으로 오인에 이르게 하였을 때를 의미 (불건전영업행위)
- 금융상품에 대한 핵심적인 내용에 대해 충분한 설명을 하지 않은 경우
 - 어느 정도의 설명을 해야하나? (대법원 판례)

금융 상품의 특성 및 위험도의 수준,
고객의 투자 경험 및 능력 등을 종합적으로 고려하여
판단하도록 명시



4.2 개인정보보호

□ 개인정보

개인정보보호법

살아있는 개인에 관한 정보로서,
성명, 주민등록번호 및 영상 등
개인을 알아볼 수 있는 정보



정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률

생존하는 개인에 관한 정보로서
특정 개인을 식별하거나
식별할 수 있는 모든 정보



4.2 개인정보보호

□ 개인정보의 확대

단순 개인 정보

직접적으로 해당 개인을
알아볼 수 있는 정보



복합 개인 정보

간접적으로 다른 정보와 결합을
통해 개인을 알아 볼 수 있는 정보

- 행정, 고객관리, 금융거래 등 사회의 유지와 발전에 필수적인 요소로 기능
- 빅데이터분석으로 기업 입장에서 수익 창출을 위한 자산적 가치가 높음
- 악의적인 목적으로 이용되거나 유출될 경우 개인의 안전과 재산에 피해

4.2 개인정보보호

□ 개인정보 유출 예방 및 피해구제



회원가입 시 주민번호 대체 수단인

아이핀 이용

비밀번호 설정 시 영문, 숫자 등의 조합,

주기적 **변경**



P2P 이용, 자료 다운로드 시

인터넷에서 아무 자료나 다운로드 X

공유 폴더에 개인정보 파일 저장 X

4.2 개인정보보호

□ 개인정보 유출 예방 및 피해구제

주민번호 이용내역 조회서비스

e-프라이버시 클린센터



AllCredit



□ 개인정보 유출 피해구제

■ 개인정보 유출 시

- 해당 사이트 관리자에게 계정 삭제 요청
- 미처리시 [개인 정보침해 신고센터](http://privacy.kisa.or.kr)(privacy.kisa.or.kr, ☎118)에 신고

■ 개인정보 유출 피해에 대한 손해배상 청구

- [민사소송](#) 제기
- 개인정보분쟁조정위원회(kopico.or.kr)에 [개인정보분쟁 조정](#) 신청

4.3 금융사기 피해 방지

□ 대출사기

대출을 빙자하여 돈을 갈취하는 사기

- 대출 알선해주겠다고 돈을 요구하고 연락두절
- 대출상담과정에서 수집한 개인정보로 다른 불법행위
- 대출을 받더라도 일반 금융회사보다 높은 이자



4.3 금융사기 피해 방지

■ 대출을 미끼로 한 금전 가로채기

- 신용등급이 낮아 대출이 어려우므로 공탁금, 보증금, 예치금, 보증보험료 등이 필요한 유형
- 신용정보 조회기록이 많아 대출이 어렵다며 조회기록 삭제 또는 신용등급 상향조정 명목으로 전산작업 비용이 필요한 유형
- 일정기간(예, 3개월)의 이자를 선납하거나 기존 대출금을 갚아야 대출이 가능하다고 금전을 요구하는 유형

사례) OO 캐피탈사 직원을 사칭하여 전화

→ ‘정보에서 신용이 어려운 분에게 저미대출은 채그하는 곳’ 이라고 소개

**정상적인 금융회사는 대출을 해준다며
어떠한 명목으로도 **선입금을 요구하지 않는다!****

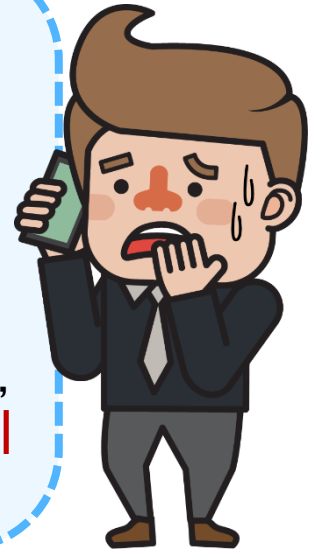
4.3 금융사기 피해 방지

■ 대출금 가로채기

- 전환대출 대가로 중개수수료 요구하거나 대출 전환과정에서 대출금을 가로채는 경우
- 대출신청자의 서류를 위조, 변조하여 대출을 받게 해주고 대출금 일부를 가로채는 경우 (서류 위조는 문서위조죄에 해당하여 형사처벌)

사례) 고금리로 힘들어하는 대출자 A씨에게 접근

- A씨의 대출금 1천만원을 대신 갚아 신용등급을 높여 놓고, 이를 이용하여 은행으로부터 **A씨 명의로 2천만원을 대출받음**
- A씨에게는 1천만원을 전환한 것으로 주고, 나머지 **1천만원은 사기범들이 갈취**
- 금리가 낮은 은행예금으로 전환대출 된 것으로 알았던 A씨, 결과적으로 대출금이 2천만원으로 늘어나고, **상환부담은 고스란히 A씨가 지게 됨**



4.3 금융사기 피해 방지

■ 개인정보 악용하기

- 대출모집 자격이 없는 자가 대출모집인을 사칭하여 대출서류를

**대출받는 과정에서 이상한 요구를 받거나 대출사기를 당하면
금융감독원(1332) 또는 경찰서(112)로 신고**

(www.loanconsultant.or.kr)을 통해
대출모집인등록 여부 확인 가능



4.3 금융사기 피해 방지

사례) 명의도용 대출사기

- 피해자가 대출을 받지 못하는 자신의 처지를 인터넷에 게시
- 대출모집인을 사칭한 김씨가 대출을 받을 수 있게 해준다며 주민등록등·초본, 신분증 사본, 휴학증명서, 통장사본 등을 요구
- 피해자가 김씨에게 서류를 넘겨주자 김씨는 B저축은행 인터넷사이트에서 신청인의 주민등록초본을 군필자로 위조하여 신용대출(5백만원)을 신청
- 신청인 명의의 대출금을 인출하여 잠적



4.3 금융사기 피해 방지

■ 보이스피싱

음성(Voice) + 개인정보(Private Data) + 낚시(Fishing) 합성어

단독범죄가 아닌 본부와 콜센터, 인출 팀, 환전·송금 팀,
계좌모집 팀 등의 네트워크를 이루어 움직이는 조직형·지능형 범죄

사례) 금융감독원 직원 사칭 보이스피싱

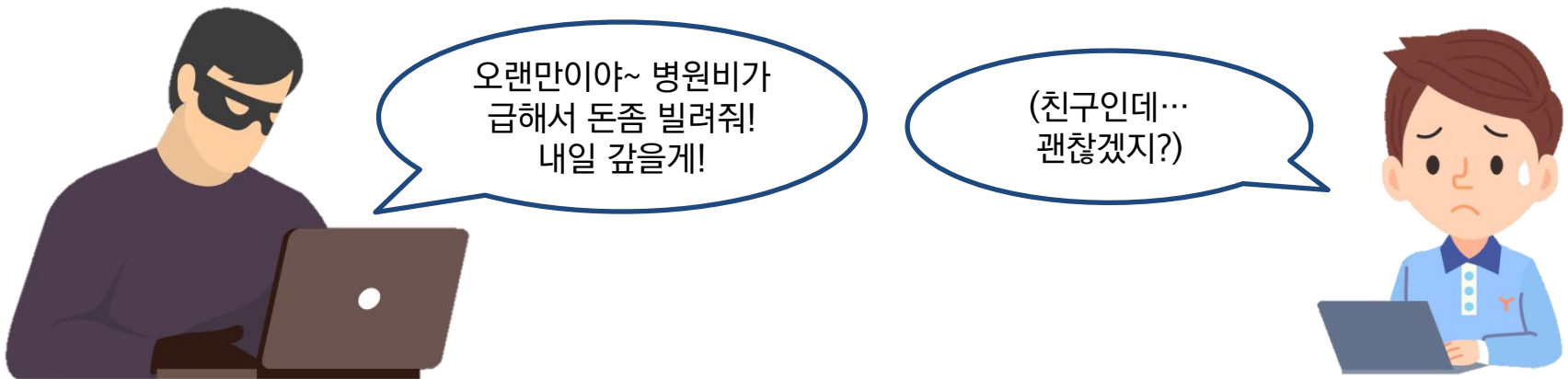
- 피해자는 금융감독원 직원을 사칭하는 사기범으로부터 “피해자의 계좌에서 180만원이 무단 인출되어, 경찰청과 금융감독원을 통해 조사가 필요하니 주민등록번호와 텔레뱅킹에 필요한 정보(계좌번호, 계좌비밀번호, 보안카드번호 등)를 알려달라”는 전화를 받음
- 피해자는 사기범에게 정보를 알려주었고, 사기범은 동 정보를 이용하여 텔레뱅킹을 통해 피해자의 W은행 계좌에서 총 11회에 걸쳐 2,765만원을 사기범계좌로 이체하여 편취함

4.3 금융사기 피해 방지

■ 메신저피싱

메신저(Messenger) + 개인정보(Private Data) + 낚시(Fishing) 합성어

다른 사람의 인터넷 메신저 아이디와 비밀번호를 이용하여 로그인한 후 이미 등록되어 있던 가족, 친구 등 지인에게 1:1 대화 또는 쪽지 등을 보내 치료비, 교통사고 합의금 등 긴급 자금을 요청하고, 피해자가 송금하면 이를 가로채는 사기 수법



4.3 금융사기 피해 방지

■ 파밍과 피싱사이트

파밍 (Pharming)

사기범이 이용자의 컴퓨터를 악성코드에 감염시켜 이용자의 금융거래정보(계좌 비밀번호, 보안카드번호 등)를 가로채는 사기수법

피싱사이트 (Phishing site)

피싱(phishing)과 사이트(site)의 합성어로, 금융거래정보를 빼내기 위해 은행 등의 홈페이지와 매우 유사하게 모방하여 만든 가짜 사이트

4.3 금융사기 피해 방지

사례) 피싱사이트 사기 피해

- 피해자가 본인이 사용하는 컴퓨터의 인터넷 즐겨찾기에 등록되어 있는 N은행에 접속하였으나 **은행을 가장한 피싱사이트로 접속됨**
- 인터넷뱅킹에 필요한 정보를 입력하는 팝업창이 나타나 **계좌번호, 계좌비밀번호, 보안카드번호 등을 입력**
- 사기범은 5일간 동 정보를 이용하여 피해자 명의의 인터넷뱅킹을 통해 피해자의 N은행 계좌에서 총 5회에 걸쳐 **1,039만원을 사기범 계좌로 이체하여 편취함**

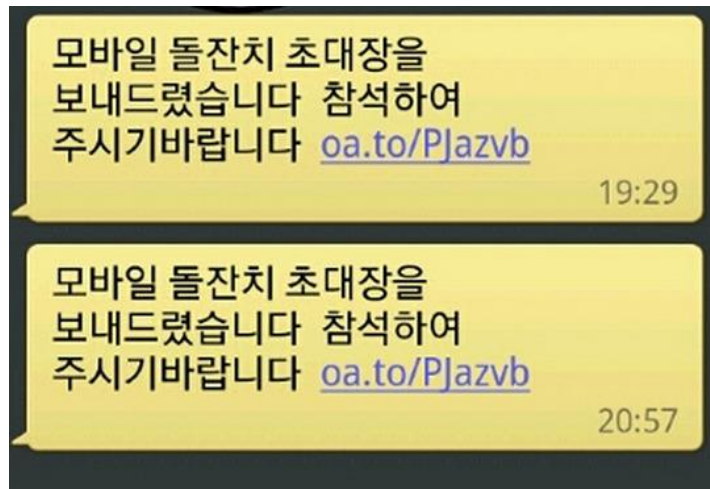


4.3 금융사기 피해 방지

■ 스미싱

문자 메시지(SMS) + 피싱(Phishing) 합성어

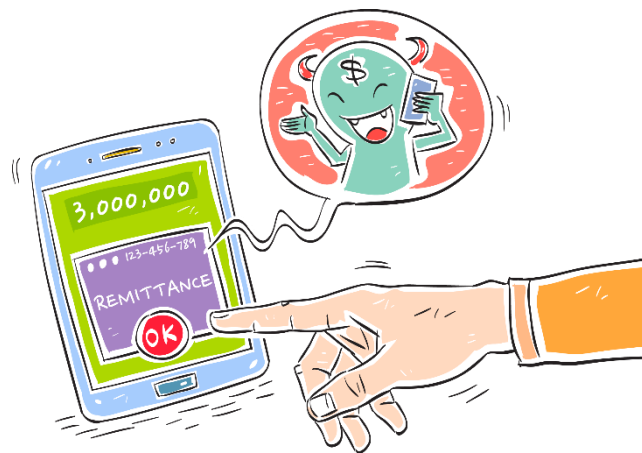
문자 메시지를 이용하여 악성 앱이나 악성코드를 휴대전화에 유포한 후
휴대전화 소액결제 관련 정보를 가로챈 후 피해를 입히는 방식



4.3 금융사기 피해 방지

사례) 스미싱 사기 피해

- 피해자는 '000치킨 첫 행사 만원 할인 쿠폰 제공' 문자를 받음
- 의심없이 해당 웹사이트를 클릭해 앱을 설치했으나 실행되지 않아 별다른 의심 없이 웹사이트를 종료
- 이후 요금청구서를 보고 **게임 머니 구매 용도로 20만원이 결제**되었다는 사실을 알게 되어 금융감독원에 신고함



4.3 금융사기 피해 방지

■ 다단계 사기

정부로부터 인·허가를 받지 않거나 등록 또는 신고되지 않은 불법자금 모집업체에 자금을 투자했다가 피해를 보는 유형

- 제도권 금융회사보다 높은 배당금 약속
- 하위 투자자들의 자금으로 상위 투자자에게 배당금 지급
- 불법자금 모집업체에 투자한 돈은 ‘예금자보호법’의 대상이 아님.

사례) 다단계 사기 H사

- 유명 연예인을 모델로 고용하여 운동기구 광고를 시작한 후 불특정 다수인(200명)을 상대로 운동기구를 판매하면서 100만원 이상의 물품을 구입하면 구입대금 이상의 고수익을 창출할 수 있다고 속임
- 사기범들은 100만원을 투자한 최초 사업자가 3명의 하위 사업자를 확보하면 90만원을 지급하고 차하위 사업자가 또 다른 투자를 확보하면 추가 수당을 지급한다는 식의 다단계 판매 수법으로 유혹
- 20억원을 수신하고 잠적하여 많은 투자자들이 피해를 입음



5

마무리 퀴즈

**금융거래에 따른 결과의 책임이
금융소비자 자신에게 귀속된다는
의미의 원칙은?**

자기책임의 원칙

**금융회사가 불특정 다수의
금융소비자들을 대상으로 체결하는
금융상품 계약의 세부적인 내용은?**

Quiz 2.

약관

**금융소비자 보호를 위해
금융상품의 사전 테스트를
실행하고 있다.**

Quiz 3.



X

사전 테스트가 불가능하고
다른 금융소비자의 구매 의견을 참조해도
유용성이 제한적이므로 금융정보의 제공이 중요하다.

**금융피해가 발생했을 경우
금융감독원을 직접 내방하지 않고
민원 접수가 가능하다.**

Quiz 4.

0

금감원 콜센터 (1332) 혹은
인터넷 채팅을 통해서 상담이 가능하다.

**문자메시지와 피싱의 합성어로
문자 메시지를 이용하여
악성 앱이나 악성코드를 유포하여
소액결제 피해를 입히는 사기 수법은?**

Quiz 5.

스미싱

□ 알아두면 유익한 금융정보사이트

파인 : 금융소비자를 위한 “네이버”, “다음”

휴먼계좌 통합조회 : 모든 계좌를 한눈에!

카드포인트 통합조회 : 적립된 카드포인트를 한번에!

통합연금포털 : 내가 받을 연금 찾기



□ 알아두면 유익한 금융정보사이트

페이인포 : 자동이체 출금계좌를 손쉽게 변경

보험가입조회 : 내 보험을 한눈에 조회

제도권 금융회사 조회 : 불법 유사금융회사 여부를 확인

크레딧포유 : 신용과 보험정보를 실시간으로 조회





감사합니다

